

### **BORGEREN SYNES IKKE AT HAVE TILLID TIL SOCIAL OG SUNDHEDSVÆSENETS STRUKTUR OG SYSTEMER OG TIL SUNDHEDSPERSONALET.**

Følelsen af tryghed er meget vigtig, når man opbygger en relation. Mange gange føler personer med anden kulturel baggrund sig usikre i deres interaktion med social- og sundhedsvæsenet.

Mangel på kendskab eller mistillid til værtslandets sundhedssystem bunder ofte i tidligere traumatiske oplevelser, manglen på sprogkundskab og frygten for, at potentielle uregelmæssigheder rapporteres videre i systemet. Fortrolighed er afgørende her, fordi enkeltpersonernes oplysninger skal behandles sikkert. Tryghed og effektiv kommunikation er nødvendig for at have høj tilfredshed og en god relation.

# 01

Man kan sørge for, at patienten/borgeren har forstået, hvem man er og at man er her for at hjælpe. Man skal være opmærksom på at forklare, hvad man gør, så man undgår fejltolkninger af adfærd.

# 02

Man bør fremtræde rolig og sikker og tage den nødvendige tid til at oprette en relation, hvor den anden part har tillid til én.

# 03

Tal på en enkel måde og venlig tone. Prøv at få din patient / klient til at føle sig sikker og velkommen. Giv personen tid til at åbne sig og vise hende / han empati.

# 04

---

---

---

---

---

---

### ET KONKRET EKSEMPEL

En ældre syrisk mand, der kun forstår ganske lidt dansk, får hjemmebesøg af en læge, som er blevet tilkaldt, fordi manden føler sig dårlig. Han er fra starten tydeligvis utryk ved, at lægen er ung, er en kvinde, ikke er iført hvid kittel og ikke udstråler nogen form for autoritet. Mandens utryghed vokser, da lægen undervejs i besøget går på internettet på sin IPad for at finde nogle oplysninger – og også tager sin telefon og foretager et opkald på et for ham uforståeligt sprog.

Han bliver mere og mere overbevist om, at det ikke er en rigtig læge, der er kommet og bedre bliver det ikke af, at lægen ender med at konstatere, at manden ikke fejler noget men blot er forkølet. Lægen vil derfor heller ikke ordinere medicin men siger, at manden blot skal holde sig varm og huske at drikke rigeligt.

### MULIGE LØSNINGER

Det kan nogle gange være nødvendig for en professionel sundhedsperson med sin adfærd til en vis grad at tilpasse sig sin patients forudsætninger og forventninger, hvis man vil skabe tryghed. Man kan også sikre sig at familiemedlemmer kan være til stede og hjælpe med at forklare.

### Project Partners



For more information, visit  
[www.i-care-project.net](http://www.i-care-project.net)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The I-CARE project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.